



## BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

Date de publication : 19.12.2023

Date fin d'enregistrement : 31.08.2028

Mise à jour de la fiche produit : 02.06.26



Nos locaux et nos formations sont accessibles aux personnes en situation d'handicap.  
Notre référent est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques.



Ce dispositif s'adresse aussi bien aux hommes qu'aux femmes

### CHOISIR L'APPRENTISSAGE POUR SE FORMER

Avec des formations aux spécialités variées, l'apprentissage est l'une des voies privilégiées pour devenir un professionnel qualifié. C'est un mode de formation professionnelle où :

- ✓ Vous alternez des périodes de formation théorique au centre de formation d'apprentis (CFA) et des périodes de mise en œuvre pratique en entreprise pendant lesquelles vous allez acquérir l'expérience et les compétences professionnelles en lien avec votre diplôme.
- ✓ Vous signez un **contrat d'apprentissage**. C'est un contrat de travail de type particulier conclu avec un employeur
- ✓ Vous êtes accompagné par un **maître d'apprentissage** en entreprise et un **formateur référent** au CFA
- ✓ Vous avez un **statut de salarié**. Et comme tout salarié, vous avez des droits et des obligations : temps de travail, salaire, congés payés, santé...
- ✓ Vous percevez un **salaire variable** selon votre âge, le diplôme préparé et la progression dans le cycle de formation

Le contrat d'apprentissage est un moyen efficace pour se former et intégrer une entreprise, avec une qualification professionnelle à la clé.

### PUBLIC CIBLE

Jeunes sortis de 3<sup>ème</sup> ayant 15 ans avant le 31 décembre de l'année de la formation

Jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus au début de l'année de formation

### PRÉSENTATION SUCCINCTE DU MÉTIER

Le titulaire du Bac pro « Métiers de l'accueil » est un professionnel qualifié de l'accueil en position d'interface directement avec les publics accueillis mais aussi entre les services de l'organisation.

La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance est présente dans toutes les organisations. Elle peut s'élargir à des activités commerciales, administratives et de logistique légère.

Il mène plusieurs tâches simultanément tout en respectant des procédures et des chartes. Il gère l'information utile au service.

### LES MISSIONS ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

Le bachelier professionnel en « Métiers de l'accueil » est amené à gérer des activités liées à :

- L'accueil multicanal en informant et en orientant le public accueilli
- L'identification des besoins du visiteur
- La communication professionnelle
- La gestion administrative liées à l'accueil
- La participation à l'organisation d'événements

Les principales tâches liées à l'activité professionnelle sont :

- Réceptionner des personnes et les informer
- Répondre aux appels et les orienter
- Rédiger des courriels, messages, comptes-rendus

### SECTEUR D'ACTIVITÉ ET DÉBOUCHÉS

Le titulaire du Bac Professionnel Métiers de l'Accueil exerce son activité dans des structures variées du secteur privé (entreprises de services, commerces, immobilier, hôtellerie-tourisme, événementiel), du secteur public (administrations, établissements scolaires, transports) ou associatif (organismes de formation, centres d'appels, associations). Avec l'expérience, il peut évoluer vers des fonctions de coordination ou d'encadrement, telles qu'adjoint administratif, chef d'équipe accueil ou responsable de l'accueil.

**Métiers possibles :** Agent d'accueil, hôtesse d'accueil, secrétaire, assistant administratif, standardiste, agent d'escale, réceptionniste, téléconseiller

### QUALITÉS REQUISES

- Avoir des compétences d'ordre relationnel (sens de l'écoute, goût du dialogue, sens de l'accueil et du service, bonne présentation)
- Avoir des compétences relevant de la gestion (organisation du travail en autonomie, gestion du temps, rigueur, gestion du stress, commerciales, réactivité, etc. ...)

### OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

L'objectif de la formation est de préparer et d'obtenir la certification du diplôme délivré par le **Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse**.

En fonction des certifications déjà obtenues, des dispenses d'épreuves ou des blocs de compétences peuvent être accordées au candidat.

## PRÉ-REQUIS

Avoir un **projet professionnel réfléchi** et confirmé dans la spécialité choisie

Avoir un **niveau de fin de Collège**

## MODALITÉS D'ADMISSION

- ✓ Dossier de candidature
- ✓ Test de positionnement
- ✓ Entretiens individuels
- ✓ Validation de la candidature

**Rappel :** Signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise dans les 3 mois suivant l'entrée en formation

## DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription : de mars à juin

Prochaine rentrée : mi-septembre avec les journées d'intégration et les réunions

Début des cours : octobre

## DURÉE DE LA FORMATION

**36 mois**

Des aménagements de durées sont possibles selon les prérequis du candidat. La durée sera déterminée dans le cadre du positionnement et de l'entretien

## COÛT DE LA FORMATION

Formation financée par les OPCO selon le tarif mentionné au référentiel France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/fiche/ap-prentissage-mise-a-jour-du-referentiel-des-niveaux-de-prise-en-charge-issus-de-la-procedure-complementaire/>

Frais annexes possibles pour l'apprenti (manuels, EPI, déplacements, restauration...)

## POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLES

BTS tourisme/Banque, conseiller de clientèle

MC accueil Réception/Accueil dans les transports

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, le titulaire de ce diplôme sera en mesure de :

- Accueillir, informer, orienter et accompagner les différents publics en présentiel, à distance ou en ligne
- Gérer les flux de visiteurs, de clients ou d'utilisateurs et assurer la qualité de l'accueil
- Traiter les demandes d'information, de réservation, de réclamation etc. ...
- Utiliser les outils numériques et les supports de communication adaptés aux activités d'accueil
- Participer à la promotion de l'image de l'organisation et à la fidélisation des publics et organiser et suivre les activités liées à l'accueil, aux événements et aux prestations de service
- Appliquer les procédures, les règles de confidentialité et les exigences de qualité
- Communiquer avec les différents interlocuteurs internes et externes et travailler en équipe.

## CONTENU DE LA FORMATION

**Enseignements techniques et professionnels :**

**Activité 1 – Accueil multicanal (conseil, information, orientation) :** Gérer simultanément les activités - Prendre contact avec le public- Identifier la demande - Traiter la demande - Gérer les flux - Gérer les conflits

**Activité 2 – interface à des fins organisationnelles :** Gérer l'information - Gérer des prestations internes et externes - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

**Activité 3 – interface dans la relation commerciale :** Contribuer au développement de la relation commerciale - Satisfaire et fidéliser le public - Gérer les réclamations

**Connaissances en matière de santé et sécurité professionnelles :**

Sauveteur Secouriste au Travail

Prévention Santé Environnement

**Enseignements généraux**

Français, histoire-géographie-EMC, mathématiques, sciences physiques et chimiques, économie-droit, langue vivante 1 et 2, arts appliqués et cultures artistiques et EPS

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



Rythme alterné  
CFA/entreprise



Organisation de la formation  
(planning, outils pédagogiques..)



Livret d'apprentissage  
Suivi de la formation

## MODALITÉS DE FORMATION



Des ateliers professionnels



Cours en distanciel



Formation à l'extérieur\*

\*Pour certaines spécialités, des déplacements au sein des lycées partenaires, en Guadeloupe ou à St Martin, peuvent avoir lieu durant la formation.

## MOYENS HUMAINS

La formation est assurée par des formateurs disposant des certifications nécessaires et répondant aux exigences d'expérience professionnelle.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Évaluation formative** tout au long de la formation par un suivi régulier des progrès, des acquis et des activités, notamment sur le lieu d'apprentissage.

**Évaluation certificative :** épreuves ponctuelles et Contrôle en Cours de Formation (CCF).

**2025**

Taux de réussite : 100 %

Taux de satisfaction : 74 %

Taux d'insertion : 50 %

Taux d'abandon : 0 %

Taux de poursuite des études : 50 %